

CLIMA ORGANIZACIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Organizational climate, job satisfaction and burnout in the administrative staff at the Daniel Alcides Carrión National University

Jannet Karim Fuster Gómez
Augusto Fernando Hermoza Caldas
Universidad César Vallejo, Lima (Perú)

Luis Miguel Romero Echevarría
Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima (Perú)

Nelly Luz Fuster Zuñiga
Universidad Nacional Daniel Alcides, Carrión Pasco (Perú)

JANNET KARIM FUSTER GÓMEZ

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PASCO (PERÚ). MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA (PERÚ). EGRESADA DEL DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA (PERÚ). UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA (PERÚ). CALLE JUAN DE MORENO 403, URB, SAN JUAN. YANACANCHA-PASCO, PERÚ. JFUSTERGO@UCVVIRTUAL.EDU.PE. [HTTPS://ORCID.ORG/0000-0001-9912-7076](https://orcid.org/0000-0001-9912-7076)

AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS

INGENIERO INDUSTRIAL, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, LIMA (PERÚ). LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA MATEMÁTICA Y FÍSICA, UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, LIMA (PERÚ). MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA (PERÚ). EGRESADO DEL DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA (PERÚ). UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA (PERÚ). AHERMOZAC@UCV.EDU.PE. [HTTPS://ORCID.ORG/0000-0003-0693-1319](https://orcid.org/0000-0003-0693-1319)

LUIS MIGUEL ROMERO ECHEVARRÍA

INGENIERO INDUSTRIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, LIMA (PERÚ).
MAGÍSTER EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN
MARCOS, LIMA (PERÚ). DOCTOR EN INGENIERÍA, UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO
VILLARREAL, LIMA-PERÚ. UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR, LIMA-
PERÚ. LROMEROE@UNTELS.EDU.PE. [HTTPS://ORCID.ORG/0000-0002-1693-2115](https://orcid.org/0000-0002-1693-2115)

NELLY LUZ FUSTER ZÚNIGA

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,
PASCO (PERÚ). MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA
VEGA, LIMA (PERÚ). DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO
VILLARREAL, LIMA (PERÚ). UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO
(PERÚ). NFUSTERZ@UNDAC.EDU.PE. [HTTPS://ORCID.ORG/0000-0001-9912-7076](https://orcid.org/0000-0001-9912-7076)

Este estudio no recibió financiamiento externo, por lo que fue autofinanciado por los
autores participantes.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la correlación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Metodología: Esta investigación se diseñó como un estudio cuantitativo aplicado con un enfoque correlacional, no experimental transversal. La población de estudio correspondió a un total de 430 empleados de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, razón por la cual se aplicó un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5 %, que permitió determinar una muestra de 157 empleados. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, por lo tanto, se diseñaron tres cuestionarios como instrumentos, uno por cada variable, con una escala de respuesta tipo Likert. Los datos fueron sistematizados en una hoja de cálculo Excel para realizar el análisis estadístico descriptivo, empleando medidas de tendencia central para comprobar la frecuencia y comportamiento de las variables

Resultados: Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva y significativa (Rho de Spearman = 0,299) entre las variables "Clima organizacional" y la "Satisfacción laboral". Asimismo, se observó una correlación negativa débil (-0,153) entre las variables "Clima organizacional" y el "Burnout". Con relación a las variables "Clima organizacional" y "Burnout", se observó una correlación negativa débil con un coeficiente de -0,153. Mientras que para las variables "Satisfacción laboral" y "Burnout", se observó un coeficiente de correlación de -0,024 muy cercano a cero.

Conclusión: Existe una correlación positiva y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, y una correlación negativa y significativa entre clima organizacional y burnout, lo que sugiere que un mejor clima organizacional se asocia con mayor satisfacción y menor burnout en los trabajadores. Esta relación resalta la importancia de promover un entorno de trabajo positivo y propicio para mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo.

PALABRAS CLAVE: clima organizacional, satisfacción laboral, burnout, personal administrativo, Universidad.

ABSTRACT

Objective: To determine the correlation between the organizational climate, job satisfaction and burnout in the administrative staff of the Daniel Alcides Carrión National University.

Methodology: The research was designed as a quantitative study applied with a correlational approach. A cross-sectional non-experimental design was used, since the measurements of the variables were made at a single time. The study population corresponded to a total of 430 employees

of the Daniel Alcides Carrión National University, which is why a simple random sampling was applied, with a confidence level of 95 % and a margin of error of 5 %, which allowed to determine a sample of 157 employees. For data collection, the survey technique was applied, therefore, three questionnaires were designed as instruments, one for each variable, with a Likert-type response scale. In the case of the Organizational Climate variable, this was based on three dimensions, namely: a) Recognition, b) Teamwork and c) Innovation, which helped to configure a total of 15 items to be evaluated. For the Job Satisfaction variable, it was based on three dimensions, which were: a) Job satisfaction, b) Satisfaction with remuneration and c) Satisfaction with the physical environment, constituting in turn 15 items to be evaluated, while for the Burnout variable, three dimensions were considered: a) Personal exhaustion, b) Depersonalization and c) Demotivation, for a total of 15 items to be evaluated. The questionnaires were subjected to a validity process according to the opinion of experts, who considered that they were suitable in their construction for application, in addition a pilot test was applied with a sample of 85 participants, who were not part of the one included in the study, which allowed to determine that these instruments had an internal consistency of Cronbach's Alpha of 0.97, 0.95 and 0.89 for the organizational climate, job satisfaction and burnout variables respectively. The data were systematized in an Excel spreadsheet to perform the descriptive statistical analysis, using measures of central tendency to check the frequency and behavior of the variables. Then, the SPSS version 22 program was used to perform inferential statistical calculations. the distribution of the normality of the data was statistically verified using the Kolmogorov-Smirnov test, since the number of the sample was greater than fifty. For the determination of the correlation between the variables, the Spearman rank correlation coefficient was used, because the sample presented a non-normal distribution. The significance of the correlation was established by a level of $p < 0.05$ for hypothesis testing.

Results: The results showed that between the Organizational climate variable and the Recognition dimension there is an average level of satisfaction (61.14 %), 35.67 % showed a high level of satisfaction and 3.19 % a very high level of satisfaction. Between the Organizational climate and the Teamwork dimension, a result of 2.23 was obtained, which indicates a perception that there is good teamwork. Regarding the Organizational climate and Innovation, it was found that 52.23 % of employees almost always feel stimulated to innovate, 33.12 % always feel motivated to innovate and 14.65 % sometimes feel that motivation. With respect to the variable Job Satisfaction and the dimension satisfaction with work, it was obtained that 60.5 % feel indifferent with respect to job satisfaction and 39.5 % are satisfied. For the Satisfaction with Remuneration dimension, 36.4 % of employees feel indifferent about their remuneration, 39.8 % feel satisfied and 13.1 % feel very satisfied with their remuneration. Regarding the dimension Satisfaction with the physical environment, 38.8 % declared themselves indifferent with

respect to this dimension, 23.2 % feel satisfied and 0.8 % of the sample feel very satisfied with the physical environment. With respect to the Burnout variable and the Personal exhaustion dimension, 47.13 % of the employees presented a high level of personal burnout, 33.12 % revealed to have an average level of burnout and 19.75% showed a very high level of burnout. As for the aspect of Depersonalization, the results showed that the majority represented by 85.35% has a very high level of depersonalization, only 0.64 % presented a high level of depersonalization and 14.01 % presented an average level of depersonalization. As for the Demotivation dimension, it was obtained that 30.57 % of employees showed an average level of demotivation, while 69.43 % of workers showed a high level. Finally, the results revealed a positive and significant correlation (Spearman's $Rho = 0.299$) between organizational climate and job satisfaction. Likewise, a weak negative correlation (-0.153) was observed between organizational climate and burnout. In relation to the organizational climate and burnout variables, a weak negative correlation was observed with a coefficient of -0.153. While for the variables job satisfaction and burnout, a correlation coefficient of -0.024 was observed very close to zero.

Conclusion: *There is a positive and significant correlation between organizational climate and job satisfaction, and a negative and significant correlation between organizational climate and burnout, suggesting that a better organizational climate is associated with higher satisfaction and lower burnout in workers. This relationship highlights the importance of promoting a positive and conducive work environment to improve the job satisfaction of administrative staff. The need to focus on recognition as an essential component to promote greater job satisfaction is highlighted, it is also observed that teamwork and innovation are key aspects that contribute to the favorable organizational climate at the university. These conclusions emphasize the importance of implementing policies and practices that promote recognition, teamwork and the promotion of innovation as strategies to improve job satisfaction and prevent burnout in administrative staff. It is also highlighted that at higher levels of organizational climate, lower levels of administrative staff are observed, which is why it is important to create a healthy work environment and support the emotional well-being of employees to prevent job burnout. Ultimately, the relationship between organizational climate, job satisfaction and burnout are a multidimensional dynamic that requires a holistic approach. By continuing to research and apply effective approaches to improving the work climate, organizations can cultivate an environment where employees feel valued, motivated, and able to contribute meaningfully. Doing so will not only benefit the workers and the organization, but also set a higher standard for well-being in the overall work environment.*

KEYWORDS: *organizational climate, job satisfaction, burnout, administrative staff, University.*

INTRODUCCIÓN

En el contexto general de las organizaciones, el entorno empresarial está experimentando cambios significativos y rápidos. Las empresas se enfrentan a una competencia cada vez más feroz, a la globalización de los mercados, a los avances tecnológicos y a las demandas cambiantes de los consumidores (Ballesteros et al., 2020). En este escenario, el talento humano se ha convertido en un activo estratégico de vital importancia para el éxito y supervivencia de las organizaciones.

En este contexto, el ámbito educativo no es ajeno a los desafíos y transformaciones que experimentan las organizaciones en general. Las universidades, como instituciones de educación superior, también se ven afectadas por estos cambios y deben adaptarse para seguir siendo relevantes y competitivas (Calderón Ortiz et al., 2017). Además de su función principal de brindar educación y generar conocimiento, las universidades también son organizaciones complejas que requieren una gestión efectiva de su talento humano (Santana González et al., 2023).

El personal administrativo de las universidades desempeña un papel crucial en el funcionamiento y la gestión eficiente de estas instituciones (Jaya Escobar et al., 2018). Son responsables de tareas administrativas, de apoyo y gestión que son fundamentales para el desarrollo de la educación y la investigación. Estos empleados son quienes se encargan de la gestión de recursos, la planificación académica, la administración financiera, la gestión de personal y otros aspectos claves para el éxito y la operatividad de una universidad (Guevara Gómez et al., 2021).

Sin embargo, al igual que en otras organizaciones, el personal administrativo de las universidades también enfrenta desafíos relacionados con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el burnout (Seijas-Solano, 2019; Yslado Méndez et al., 2021). El entorno académico puede ser exigente y demandante, con plazos ajustados, alta carga de trabajo y expectativas altas. Además, las universidades a menudo enfrentan restricciones presupuestarias y

cambios constantes en las políticas educativas, lo que puede generar estrés y presión adicional para el personal administrativo (Carpio Toro et al., 2017).

En este sentido, el clima organizacional y la satisfacción laboral desempeñan un papel fundamental, remontándonos a las ideas pioneras de Kurt Lewin en la teoría del campo de fuerzas. Según Lewin, el clima organizacional puede considerarse como el resultado de las fuerzas que actúan sobre el ambiente psicológico y emocional en una organización. Este reconocido teórico enfatizó la importancia de entender las percepciones y experiencias de los empleados como fuerzas que modelan el comportamiento y las dinámicas dentro de un grupo (Rivera Acosta et al., 2016). Un clima positivo favorece el compromiso, la colaboración y la motivación del personal administrativo, mientras que un clima negativo puede generar desconfianza, conflicto y desmotivación (Bustamante-Ubilla et al., 2018).

La satisfacción laboral, por su parte, se relaciona con el grado de contento y bienestar que experimenta un empleado con su trabajo y su entorno laboral. Desde la perspectiva de Maslow y su teoría de la jerarquía de las necesidades, la satisfacción laboral puede asociarse a la progresión del individuo hacia la autorrealización (Rodas Hernández y Pérez Azahuanche, 2021). Factores como la remuneración, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento cumplen funciones que pueden vincularse con diversas categorías de necesidades de Maslow, desde las fisiológicas hasta las de autorrealización. La satisfacción en el trabajo se convierte así en un indicador del progreso personal en la búsqueda de la realización plena, al satisfacer las distintas capas de necesidades de Maslow. La satisfacción laboral influye en la retención de talento, el compromiso, la productividad y la calidad del trabajo (Salazar Marmolejo y Ospina Nieto, 2019).

Por otro lado, Elton Mayo, uno de los principales exponentes de la Escuela de Relaciones Humanas, destacó la importancia de los aspectos sociales y emocionales en el entorno laboral (García-Martínez et al., 2022). La satisfacción personal, en este contexto, podría interpretarse como un resultado positivo de la atención a las

relaciones sociales y emocionales en el trabajo. Un entorno donde se valora al empleado, se le brinda reconocimiento y se fomenta la participación activa, elementos fundamentales en las ideas de Mayo, contribuye a un mayor bienestar y, por ende, a la satisfacción laboral (Salazar Marmolejo y Ospina Nieto, 2019).

Sin embargo, el desafío al que se enfrentan muchas organizaciones, incluidas las universidades, es la aparición del burnout en sus empleados. El burnout, concepto acuñado por Herbert Freudenberger y desarrollado posteriormente por Christina Maslach, emerge como un síndrome caracterizado por el agotamiento físico y emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo (Zrazhevskaya et al., 2020). Este fenómeno puede ser causado por una carga laboral excesiva, falta de control sobre el trabajo, escaso apoyo organizacional y desajuste entre las habilidades del empleado y las demandas del puesto (Rodríguez Ramírez et al., 2017). El burnout representa un riesgo real para el personal administrativo de las universidades que afecta negativamente no solo a nivel individual, sino que también puede tener un impacto en la eficiencia y la calidad de los servicios que brinda la universidad (Soriano-Tumbaco, 2021).

Diversos estudios han destacado la conexión existente entre estos elementos, no solo en el ámbito de empleados administrativos, sino también en profesionales de diversas áreas. Un ejemplo es el abordado por Yslado Méndez et al. (2019), quienes, en su investigación, no solo establecieron una conexión entre el síndrome de burnout y la satisfacción de los profesionales de la salud en Perú, sino que arrojaron luz sobre importantes conclusiones, relevando que ciertos factores específicos relacionados con el entorno laboral y las condiciones de trabajo contribuían de manera significativa al desarrollo del síndrome de burnout. Estos factores incluían una carga de trabajo excesiva, falta de apoyo organizacional y condiciones laborales estresantes.

En concordancia con estos hallazgos, Castañeda-Santillán y Sánchez-Macías (2022) sugirieron que el clima organizacional, entre otros factores, está vinculado al estrés y, a su vez, actúa como

desencadenante que contribuye al síndrome de burnout, concluyendo que es esencial evaluar y abordar las condiciones laborales de los trabajadores del ámbito educativo para fomentar entornos de trabajo saludables. Consideran imperativo trabajar en la mejora de estas condiciones no solo por el bienestar de los empleados, sino también para beneficiar a los estudiantes, resaltando así la necesidad de políticas y prácticas que promuevan ambientes laborales propicios para la salud mental y el rendimiento académico.

Por su parte, Bernal Albarrán y Chávez Tiscareño (2018) identificaron una asociación significativa, pero negativa y moderada, entre la satisfacción personal y el clima organizacional. Este vínculo incide directamente en los niveles de cansancio emocional, en la despersonalización y en la disminución de la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que el ambiente de trabajo, según lo perciben los empleados, tiene un impacto directo en su bienestar emocional y en la forma en que experimentan el trabajo.

En este sentido, es fundamental que en las organizaciones, incluyendo las universidades presten atención a los aspectos del clima organizacional, la satisfacción laboral y el burnout en su personal, promoviendo un entorno saludable y propicio (Montoya Cáceres et al., 2017). La implementación de políticas y prácticas que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, proporcionen apoyo emocional y promuevan el desarrollo y reconocimiento profesional resulta esencial para prevenir el burnout y promover el bienestar de los empleados (Camacho Quintero, 2019).

En el caso específico de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se identifica una necesidad imperante de abordar aspectos críticos que hasta el momento han permanecido como un vacío en el conocimiento. Como institución de educación superior, la universidad se enfrenta a desafíos y dinámicas propias del entorno académico, en el cual el personal administrativo juega un rol crucial. Por tanto, es de vital importancia para la universidad comprender y atender los factores que influyen en el clima organizacional, la satisfacción laboral y el riesgo de burnout en su personal administrativo.

En este contexto, la pregunta central que surge ante esta necesidad es la siguiente *¿Existe una correlación significativa entre el clima laboral, la satisfacción laboral y el burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?* Esta interrogante de investigación se plantea específicamente para abordar el vacío de conocimiento existente en la institución, buscando llenar ese espacio de incertidumbre y proporcionar claridad sobre la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el riesgo de burnout en el personal administrativo, por lo que se plantea el siguiente objetivo de investigación: determinar la correlación que existe entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Así, a través de esta investigación se busca no solo identificar y comprender los factores que contribuyen al bienestar laboral y al riesgo de burnout en el personal administrativo, sino también proporcionar conocimientos concretos y aplicables que antes no estaban disponibles. Los resultados de este estudio contribuirán a cerrar este vacío de conocimiento en la institución, brindando información valiosa para la implementación de medidas y estrategias que promuevan un entorno laboral favorable, mejoren la satisfacción del personal y prevengan el burnout en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

METODOLOGÍA

Esta investigación se diseñó como un estudio cuantitativo aplicado con un enfoque correlacional. Se utilizó un diseño no experimental transversal, ya que las mediciones de las variables se realizaron en un único momento, sin manipulación directa de las mismas.

La población de estudio correspondió a un total de 430 trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, razón por la cual se aplicó un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5 %, que permitió determinar una muestra de 157 empleados.

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, razón por la que se diseñaron tres cuestionarios como instrumentos, uno por cada variable, con una escala de respuesta tipo Likert. En el caso de la variable “Clima organizacional”, esta se sustentó en tres dimensiones: a) Reconocimiento, b) Trabajo en Equipo y c) Innovación, lo que ayudó a configurar un total de 15 ítems para evaluar; para la variable “Satisfacción laboral”, se fundamentó en tres dimensiones: a) Satisfacción con el trabajo, b) Satisfacción con la remuneración y c) Satisfacción con el ambiente físico, constituyendo a su vez 15 ítems para evaluar, mientras que para la variable “Burnout” se consideraron tres dimensiones: a) Agotamiento personal, b) Despersonalización y c) Desmotivación, para un total de 15 ítems para evaluar

La tabla 1 muestra el detalle de las dimensiones, ítems y opciones de respuesta para la evaluación de cada variable con el instrumento

Tabla 1. Variables y dimensiones

Variable: Clima Organizacional		
Dimensión	Ítems	Opciones de respuesta
Reconocimiento	1, 2, 3, 4, 5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Trabajo en equipo	6, 7, 8, 9, 10	
Innovación	11, 12, 13, 14, 15	
Variable: Satisfacción laboral		
Satisfacción con el trabajo	1, 2, 3, 4, 5	1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Indiferente 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho
Satisfacción con la remuneración	6, 7, 8, 9, 10	
Satisfacción con el ambiente físico	11, 12, 13, 14, 15	
Variable: Burnout		
Agotamiento personal	1, 2, 3, 4, 5	1 = Nivel Muy Bajo 2 = Nivel Bajo 3 = Nivel Medio 4 = Nivel Alto 5 = Nivel Muy Alto
Despersonalización	6, 7, 8, 9, 10	
Desmotivación	11, 12, 13, 14, 15	

Todos los instrumentos fueron sometidos a un proceso de validez mediante el juicio de cinco (5) expertos, cuyas valoraciones se cuantificaron a través del coeficiente V de Aiken. Este coeficiente fue de 0.98, superior al valor de referencia de 0.80, lo que indica que los cuestionarios eran aptos en su constructo para la aplicación. Además, se realizó una prueba piloto con una muestra de 85 participantes, que no formaron parte del estudio, lo que permitió determinar que los cuestionarios tenían una consistencia interna de alfa de Cronbach de 0.97, 0.95 y 0.89 para las variables “Clima organizacional”, satisfacción laboral y burnout, respectivamente.

Es importante destacar que el estudio se llevó a cabo con la participación voluntaria de los empleados, que dieron su consentimiento informado y a los que se garantizó la confidencialidad de sus datos. Además, el estudio se realizó con el permiso de la Universidad, de acuerdo con los criterios éticos establecidos por la institución.

Una vez recopilados, los datos fueron sistematizados en una hoja de cálculo Excel para realizar el análisis estadístico descriptivo, empleando medidas de tendencia central para comprobar la frecuencia y comportamiento de las variables. Posteriormente, se utilizó el programa SPSS versión 22 para realizar cálculos estadísticos inferenciales. La distribución de la normalidad de los datos fue verificada estadísticamente utilizando la prueba Kolmogórov-Smirnov (Romero Saldaña, 2016), dado que el número de casos estudiados es mayor a cincuenta. Para la determinación de la correlación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, debido a que la muestra presentó una distribución no normal (Martínez Ortega et al., 2009). La significancia de la correlación se estableció mediante un nivel de $p < 0,05$ para la contratación de hipótesis.

RESULTADOS

A continuación, se resumen los resultados principales del análisis estadístico realizado, que permitió explorar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En

este caso se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman como medida no paramétrica que indica el grado de asociación entre dos o más variables ordinales.

Tabla 2. Tabla de contingencia de la variable Clima organizacional

		Clima organizacional				Total
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Siempre	
Reconocimiento	A Veces	0	87	8	1	96
	Casi Siempre	0	54	2	0	56
	Siempre	1	3	1	0	5
Total		1	144	11	1	157
Trabajo en equipo	A Veces	0	40	2	0	42
	Casi Siempre	0	57	7	0	64
	Siempre	1	47	2	1	51
Total		1	144	11	1	157
Innovación	A Veces	0	23	0	0	23
	Casi Siempre	1	72	9	0	82
	Siempre	0	49	2	1	52
Total		1	144	11	1	157

Los resultados de la tabla 2 muestran que en la relación “Clima organizacional” con la dimensión “reconocimiento”, la mayoría de los empleados (96) respondieron que se sienten reconocidos A veces, lo que indica un nivel medio de satisfacción. Sin embargo, una proporción menor de empleados (56) respondieron que se sienten reconocidos Casi siempre, lo que sugiere un nivel alto de satisfacción. Por último, solo (5) empleados respondieron que se sienten reconocidos Siempre, lo que representa un nivel muy alto de satisfacción, pero también hay que reconocer que es una minoría dentro de la muestra. Estos datos sugieren que la organización tiene oportunidades de mejora en el ámbito del reconocimiento, ya que podría incrementar el número de empleados que se sienten recono-

cidos Casi siempre o Siempre, y reducir el número de empleados que se sienten reconocidos A veces o Nunca.

No obstante, en cuanto al “Clima organizacional” en relación con la dimensión “trabajo en equipo” se asignó un valor a cada nivel de la escala de: A veces (1), Casi siempre (2) y Siempre (3), luego se multiplicó cada número por su valor y se sumaron todos los valores y se dividió por el total de respuestas $(42 \times 1) + (64 \times 2) + (51 \times 3) / (42 + 64 + 51) = 2.23$. Por consiguiente, se obtuvo el índice de clima de trabajo en equipo (número que se obtiene al combinar las dimensiones que forman el clima) de 2.23, lo cual es indicativo que los empleados sienten que hay buen trabajo en equipo, porque está cerca del máximo de 3. Considerando que un índice de clima mayor a 2 se considera positivo, mientras que uno menor a 2 se considera negativo. Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión “trabajo en equipo” contribuye favorablemente al clima organizacional general de la universidad.

Por su parte, los resultados muestran que la mayoría de los empleados (82) respondieron que Casi siempre se sienten estimulados a “innovar”, seguidos por los que respondieron que Siempre (52) y los que respondieron A veces (23). Esto indica que la organización tiene un clima favorable para la innovación, ya que el 89 % de los empleados se ubica en las categorías más altas de la escala. Sin embargo, también se puede observar que hay un 11 % de los empleados que se sitúa en la categoría más baja, lo que sugiere que hay oportunidades de mejora para incrementar el nivel de innovación en la organización.

Tabla 3. Contingencia de la variable Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Muy satisfecho	
Satisfacción con el trabajo	Indiferente	90	5	0	95
	Satisfecho	56	5	1	62
Total		146	10	1	157

Continúa...

Satisfacción con la remuneración	Indiferente	58	6	0	64
	Satisfecho	67	2	1	70
	Muy satisfecho	21	2	0	23
Total		146	10	1	157
Satisfacción con el ambiente físico	Indiferente	92	5	0	97
	Satisfecho	52	5	1	58
	Muy satisfecho	2	0	0	2
Total		146	10	1	157

En la tabla 3, la contingencia para la variable “Satisfacción laboral” muestra dos niveles o categorías: Indiferente y Satisfecho para la dimensión “satisfacción con el trabajo”. En este caso, se dividió cada valor obtenido por la suma de ambos valores, es decir, $95 + 62 = 157$, y se obtuvo un resultado para Indiferente de 0,605, lo que supone un 60,5% en términos porcentuales. Del mismo modo, el porcentaje de satisfechos arrojó un valor de 0,395, es decir, el 39,5 %. Por consiguiente, estos porcentajes muestran una proporción un tanto equiparable de empleados Indiferentes o Satisfechos con su trabajo, respectivamente.

No obstante, para la dimensión “satisfacción con la remuneración”, el porcentaje se obtuvo dividiendo el número de empleados en cada categoría por el total de empleados. Y se obtuvo que el 36.4 % de los empleados se siente Indiferente con su remuneración; el 39.8 % se siente Satisfecho con su remuneración, y finalmente, el 13.1 % se siente Muy satisfecho con su remuneración. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados tiene una valoración positiva de su salario, sin embargo, hay una proporción considerable que no muestra interés o preferencia al respecto. También se puede observar que hay una diferencia notable entre el porcentaje de empleados Muy satisfechos y el de los demás, lo que sugiere que hay factores que influyen en el grado de satisfacción con la remuneración más allá del monto percibido.

Mientras que para la dimensión “satisfacción con el ambiente físico” se observa que 97 personas se declaran indiferentes respecto

al ambiente físico, lo que representa un 38.8 % del total de la muestra. Asimismo, se puede ver que 58 personas se sienten Satisfechas con el ambiente físico, es decir, un 23.2 % del total, y que solo 2 personas se sienten Muy satisfechas con el ambiente físico, lo cual representa un 0.8 % del total. Estos datos sugieren que la mayoría de los trabajadores no tienen una valoración positiva del ambiente físico en el que desempeñan sus labores y que esto podría afectar su nivel de “Satisfacción laboral” en general.

Tabla 4. Contingencia de la variable Burnout

		Burnout			Total
		Nivel Medio	Nivel Alto	Nivel muy Alto	
Agotamiento personal	Nivel Medio	7	8	37	52
	Nivel Alto	11	14	49	74
	Nivel Muy Alto	3	4	24	31
Total		21	26	110	157
Despersonalización	Nivel Medio	20	1	1	22
	Nivel Alto	0	1	0	1
	Nivel Muy Alto	1	24	109	134
Total		21	26	110	157
Desmotivación	Nivel Medio	9	9	30	48
	Nivel Alto	12	17	80	109
Total		21	26	110	157

Al analizar los resultados correspondientes a la variable “Burnout”, cuyos valores para la dimensión “agotamiento personal” son: Nivel medio - 52, Nivel alto - 74 y Nivel muy alto - 31 en la Tabla 4, se observa que la mayoría de los sujetos (74) presenta un nivel Alto de burnout personal, lo que indica que se sienten cansados, agotados y faltos de energía para realizar su trabajo. El segundo grupo, también numeroso (52), corresponde a los sujetos con un nivel Medio de burnout, lo que significa que a veces se sienten cansados, agotados y desmotivados en el trabajo. Por último, el tercer grupo

(31 personas) muestra un nivel Muy alto de burnout, lo que significa que se sienten deprimidos, desesperanzados y poco comprometidos con su actividad laboral. Por consiguiente, se puede concluir que existe una relación entre el nivel de burnout y la satisfacción, el compromiso y la productividad en el trabajo, así como el riesgo de sufrir problemas de salud física y mental.

En cuanto al aspecto de la “despersonalización”, los resultados de la tabla contingente para la variable Burnout muestran que la mayoría de los sujetos (134 sujetos) tienen un nivel muy alto de despersonalización, lo que indica una actitud negativa y fría hacia los demás, especialmente hacia los destinatarios de los servicios. Únicamente un sujeto tiene un nivel alto de despersonalización y 22 sujetos presentan un nivel medio de despersonalización. Esto sugiere que el fenómeno del burnout está ampliamente generalizado entre el personal del servicio estudiado, por lo que se necesitan medidas inmediatas destinadas a prevenirlo y reducirlo.

Finalmente, para analizar los resultados de la tabla contingencia para la variable “Burnout” se calculó la proporción de casos con niveles Medios o Altos de “desmotivación”, observándose que de 157 casos, 48 tienen un nivel Medio de desmotivación y 109 un nivel Alto. Esto significa que el 30,57 % de los casos tiene un nivel Medio de desmotivación y el 69,43% un nivel Alto. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados sufren un alto nivel de desmotivación, lo que puede afectar negativamente a su rendimiento laboral y a su bienestar personal.

Tabla 5. Correlación entre las variables Clima organizacional, Satisfacción laboral y burnout

			Clima Organizacional	Satisfacción laboral	Burnout
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,299**	-,153
		Sig. (bilateral)	.	,000	,056
		N	157	157	157
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,299**	1,000	-,024
		Sig. (bilateral)	,000	.	,765
		N	157	157	157
	Burnout	Coefficiente de correlación	-,153	-,024	1,000
		Sig. (bilateral)	,056	,765	.
		N	157	157	157
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).					

Como puede observarse, un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables “Clima organizacional” y “Satisfacción laboral”, igual a 0,299, se traduce en que cuanto mayor es el clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral, aunque no en gran medida. Esto significa que hay otros factores, además del clima organizativo, que pudiesen estar afectando la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

En cuanto a la relación entre las variables “Clima organizacional” y “Burnout”, se pudo observar una correlación negativa débil, con un coeficiente de -0,153. Lo cual es indicativo de que a niveles más altos del clima organizacional, el burnout presentará niveles más bajo, esto indica que los niveles más altos del clima organizacional están asociados con niveles más bajos de burnout, por tanto, el efecto no es muy fuerte o consistente.

Con relación a las variables “Satisfacción laboral” y “Burnout”, dos constructos psicológicos que pueden evaluarse mediante diversos instrumentos, se observa que un coeficiente de correlación de $-0,024$, muy cercano a cero, indica que la relación lineal entre ambas variables es muy débil. Esto sugiere que otros factores pueden influir en los niveles de satisfacción laboral y burnout de los empleados, y que estos factores pueden variar en función del contexto y del individuo. Asimismo, se debe tener en cuenta que un coeficiente de correlación negativo implica que a medida que una variable aumenta, la otra disminuye y viceversa.

DISCUSIÓN

Entendemos por “Clima organizacional” el conjunto de percepciones, actitudes y valores que caracterizan a una organización e influyen en el comportamiento y el bienestar de sus miembros. Por su parte, la “Satisfacción laboral” representa el grado de adecuación o agrado que un empleado siente por su trabajo y las condiciones en que lo desempeña. Los resultados obtenidos para la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en una muestra representativa de 157 miembros del personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión revelan patrones significativos. Se constató que existe una correlación positiva y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, sugiriendo que un ambiente laboral más favorable se asocia con niveles más altos de satisfacción en el personal. Además, se observó una correlación negativa y significativa entre clima organizacional y burnout, indicando que un mejor clima organizativo está relacionado con niveles más bajos de agotamiento y desgaste emocional en el personal administrativo. Estos resultados tienen implicaciones sustanciales para la gestión de recursos humanos y la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, destacando la importancia de cultivar un entorno laboral positivo para mejorar tanto la satisfacción como el bienestar psicológico del personal.

En correspondencia con estos resultados, investigaciones previas respaldan la idea de que el clima laboral desempeña un papel

crucial en la experiencia de burnout. El estudio descriptivo de corte transversal de Córdova-Núñez y Mogollón-Acela (2022) determinó que el síndrome de burnout se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de salud, respaldando la importancia de considerar el clima organizacional como un factor determinante en la experiencia de burnout. Este respaldo fortalece la comprensión de que el clima organizacional no solo influye en la satisfacción laboral, sino que también desempeña un papel importante en la prevención de burnout.

De manera similar, Borja-Rodríguez (2023), mediante un estudio de corte correlacional, señala que la relación entre el desgaste ocupacional, la sintomatología psicosomática y la cultura organizacional son factores que tienen alto impacto sobre la salud física y mental de los empleados, enfatizando la necesidad de abordar no solo el clima organizacional, sino también otros factores contextuales en el estudio del burnout y su prevención. Estos hallazgos amplían la perspectiva, sugiriendo que el impacto del burnout va más allá de la esfera emocional y afecta también la salud física y mental de los empleados.

En esta misma línea, Quintuña-Cuyao (2023) sostiene que es fundamental enfocarse en la atención al entorno laboral, el servicio y los jefes inmediatos, permitiendo así que el personal tenga mayor seguridad y responsabilidad al momento de desempeñar sus actividades o brindar el apoyo necesario. Este enfoque resalta la importancia de fortalecer la comunicación y el liderazgo en la gestión del personal administrativo. Además, el precitado autor destaca la necesidad de implementar estrategias de apoyo emocional y reconocimiento para promover la motivación y el compromiso en el trabajo, así como fomentar un ambiente colaborativo y de trabajo en equipo, donde se valore la diversidad de ideas y se promueva la participación activa de los empleados administrativos.

Estos estudios concuerdan con los resultados de este estudio, que evidencian la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la relación negativa entre el clima organizacional y el burnout. Por lo tanto, implementar accio-

nes basadas en las sugerencias puede contribuir a crear un entorno laboral más favorable en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, promoviendo la satisfacción y el bienestar de su personal administrativo.

En otro contexto, pero en relación con la temática que nos ocupa, Martínez-Mejía et al. (2022) encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre los factores contrato psicológico, la percepción de apoyo-traición, el desgaste ocupacional y la intención de renuncia. Estos resultados respaldan la importancia de considerar la relación entre el contrato psicológico y el desgaste ocupacional en el contexto laboral. Adicionalmente, subrayan la relevancia de promover un adecuado funcionamiento de los servicios y la salud mental del recurso humano como medidas preventivas del burnout. Estos hallazgos respaldan la necesidad de que las organizaciones presten atención a los aspectos psicológicos y emocionales de sus empleados, así como a las condiciones laborales, con el objetivo de prevenir y abordar el agotamiento laboral y sus consecuencias negativas.

Además, Chungandro-Villacres et al. (2019) respaldan esta perspectiva al afirmar que un adecuado funcionamiento de los servicios y la salud mental del personal son elementos clave para la prevención del burnout. Sus hallazgos revelan la importancia de implementar políticas y prácticas que promuevan la salud y el bienestar de los empleados en el ámbito laboral. Asimismo, destacan la necesidad de crear un entorno de trabajo favorable que fomente el equilibrio entre la vida personal y profesional de los empleados administrativos. Estas medidas incluyen el desarrollo de programas de apoyo psicológico, la promoción de estilos de liderazgo saludables, la implementación de estrategias de gestión del tiempo y el fomento de la autonomía y el desarrollo profesional.

Los resultados de este estudio permiten afirmar que el burnout tiene una estrecha relación con el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual influye en la salud física y mental del personal administrativo universitario, así como en su desempeño y compromiso para con la organización.

En síntesis, nuestro estudio y las investigaciones complementarias convergen en resaltar la relevancia del clima organizacional no solo como un predictor de la satisfacción laboral, sino también como un componente esencial en la gestión integral del burnout. Estos resultados proporcionan una base sólida para implementar estrategias que fortalezcan el entorno laboral y contribuyan a la prevención del burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, así se podrá garantizar una mayor calidad y eficiencia en los servicios que se prestan a la sociedad.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, se tiene que estas pudiesen ser: la muestra reducida y no aleatoria que limita la generalización de los resultados a otros contextos; el uso de instrumentos autoinformados, que pueden introducir sesgos de respuesta; la falta de un diseño longitudinal, que impide establecer relaciones causales entre las variables; y la ausencia de variables moderadoras o mediadoras, que podrían explicar mejor los mecanismos subyacentes a la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y burnout. Se recomienda realizar estudios futuros que superen estas limitaciones y que profundicen en el análisis de los factores que influyen en el clima organizacional y sus efectos sobre el bienestar y el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, y una correlación negativa y significativa entre clima organizacional y burnout. Estos resultados sugieren que un mejor clima organizacional se asocia con mayor satisfacción y menor burnout en los trabajadores. Esta relación resalta la importancia de promover un entorno de trabajo positivo y propicio para mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo.

En particular se destaca la necesidad de enfocarse en el reconocimiento como un componente esencial para promover una mayor satisfacción laboral. Asimismo, se observa que el trabajo en

equipo y la innovación son aspectos clave que contribuyen al clima organizacional favorable en la universidad. Estas conclusiones enfatizan la importancia de implementar políticas y prácticas que fomenten el reconocimiento, el trabajo en equipo y la promoción de la innovación como estrategias para mejorar la satisfacción laboral y prevenir el burnout en el personal administrativo.

Por otro lado, los resultados también relevan que, a niveles más altos de clima organizacional, se observan niveles más bajos de burnout en el personal administrativo. Estos resultados subrayan la importancia de crear un ambiente de trabajo saludable y de apoyar el bienestar emocional de los empleados para prevenir el agotamiento laboral.

Como recomendación para futuras investigaciones se sugiere explorar la influencia de otros factores en la satisfacción laboral y el burnout del personal administrativo, como el liderazgo, la carga de trabajo, la conciliación entre vida laboral y personal, entre otros. Además, sería beneficioso investigar la efectividad de programas de intervención y estrategias específicas para reducir el burnout y promover la satisfacción laboral en este grupo de empleados. Estos estudios adicionales permitirían obtener una visión más completa de los factores que influyen en el bienestar y el desempeño laboral, y proporcionarían información relevante para el diseño de políticas y prácticas orientadas a mejorar la calidad de vida laboral de los empleados administrativos.

REFERENCIAS

- Ballesteros, E., Parra, D. y Aguayo, V. (2020). Competitividad y sustentabilidad en la gestión estratégica de las empresas globales en tiempos de COVID-19. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 899-916.
- Bernal Albarrán, L. D. y Chávez Tiscareño, M. D. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *RICS Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 7(13), 85-99. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>

- Borja-Rodríguez, A. (2023). *Desgaste Ocupacional (Burnout) y Cultura Organizacional en empleados del sector servicios*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bustamante-Ubilla, M., Lapo Maza, M., Tello-Sánchez, M. y Núñez-Lapo, M. (2018). Origen, Desarrollo y Evolución del Construc-to Clima Organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021664>
- Calderón Ortiz, G., Zamora Fonseca, R. y Medina Ruíz, G. (2017). La educación superior en el contexto de la globalización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 310-319. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000300048&script=sci_arttext
- Camacho Quintero, C. L. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Cientific*, 4(13), 40-59. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.2.40-59>.
- Carpio Toro, I., Bravo Corral, G., Campos Murillo, N., Padilla Samaniego, A., Banegas Peña, T. y Méndez Peralta, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 145-164.
- Castañeda-Santillán, L. L. y Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *RETOS, Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Chungandro-Villacres, A., Licuy-Tapuy, L., Meza-Fonseca, M., Castro-Hernández, C., Trujillo-Parada, J., Proaño, C., Espinosa-Corte, M., Yunga-Atapuma, D. y Guerrón-Tumipamba, C. (2019). Síndrome de Burnout en médicos: abordaje práctico en la actualidad. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(1), 77-84. <https://www.redalyc.org/journal/559/55959379016/55959379016.pdf>
- Córdova-Núñez, L. y Mogollón-Acela, K. M. (2022). *Síndrome de burnout y clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil-Catacaos*. Universidad César Vallejo, Perú
- Durán, S., García, J., Parra Margel, A., García Velázquez, M. D. R. y Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de

- salud en Barranquilla. *Cultura, Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- García-Martínez, E. J., Álvarez, A. D. y Jiménez, R. D. (2022). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad. *Publicaciones e Investigación*, 16(2), 1-12. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/download/6213/5910>
- Guevara Gómez, H., Huarachi Quintanilla, L., Lozano Zanelly, G. y Vértiz Osoreo, J. (2021). Gestión del cambio en organizaciones educativas pospandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 178-188. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223012/29066223012.pdf>
- Jaya Escobar, A. I., Albán Trujillo, P. E. y Alfonso Caveda, D. (2018). Visión estratégica sobre la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior en el Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, 4(3), 135-148. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.43.36>
- Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A. y Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de Los Rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000200017&script=sci_arttext&tlng=en
- Martínez-Mejía, C., Alcover, C. y Uribe, J. (2022). Hacia un modelo de relaciones de intercambio psicosocial en las organizaciones: evaluación de la dinámica entre contrato psicológico, percepción de apoyo-traición organizacional, burnout e intención de renuncia. *Contaduría y Administración*, 67(2), 142-164. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8403331>
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M. y Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Quintuña-Cuyago, A. E. (2023). *El síndrome de burnout como factor asociado al estrés laboral del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos por la pandemia covid-19*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Uniandes”, Ambato, Ecuador.

- <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15723/1/UA-MEC-EAC-060-2022.pdf>
- Rivera Acosta, P., Segura Mojica, F. J., Ríos Velázquez, B. O. y Zárata Marceléño, J. A. (2016). Clima organizacional: Perspectiva conceptual. *Educación y Transformación Social (Especial)*, 581-603. <https://bit.ly/48RlcQ3>
- Rodas Hernández, W. y Pérez Azahuanche, M. Á. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 90-104. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1684>
- Rodríguez Ramírez, J., Guevara Araiza, A. y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, 8(14), 45-67. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045
- Romero Saldaña, M. (2016). Prueba de Bondad de Ajuste a Una Distribución Normal. *Revista Enfermería Del Trabajo*, 6, 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Salazar Marmolejo, L. y Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>
- Santana González, Y., Torres Rodríguez, O. y Torres Estrada, N. (2023). Siete aspectos claves para elevar la calidad de las universidades. *Negonotas Docentes*, 22, 39-49. <https://doi.org/10.52143/2346-1357.885>
- Seijas-Solano, D. E. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>
- Soriano-Tumbaco, C. E. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana Sociales: Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
- Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I. y Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral

en profesionales de la salud. *Horizonte Médico* (Lima), 19(4), 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Yslado Méndez, R. M., Ramírez Asis, E. H., García-Figueroa, M. E. y Arquero Montaña, J. L. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114. <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>

Zrazhevskaya, I. A., Bykov, K. V., Topka, E. O., Peshkin, V. N., Isaev, R. N. y Orlov, A. M. (2020). The Evolution of Representations about the Syndrome of Emotional Burnout. *Psikhiatriya*, 18(4), 127-138. <https://doi.org/10.30629/2618-6667-2020-18-4-127-140>

